

Pengembangan Sistem Jaminan Kualitas di UT

□ YUNI PKH

A. Pendahuluan

Sebagai satu-satunya institusi pendidikan jarak jauh (PJJ), Universitas terbuka sebenarnya tidak memiliki pembanding tentang sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi jarak jauh (PTJJ) dalam konteks Indonesia. Dalam penyelenggaraan pendidikan, UT ber'jalan' bersama-sama perguruan tinggi lain yang menggunakan sistem tatap muka, yang dalam kenyataannya kedua sistem ini tidak dapat digunakan sebagai pembanding karena sistem PJJ memang sangat berbeda dengan sistem pembelajaran tatap muka.

Meskipun beberapa perguruan tinggi dan konsorsium dari beberapa perguruan tinggi sudah mendapatkan izin untuk menyelenggarakan pendidikan dengan sistem PJJ, namun ternyata penyelenggaraan tersebut masih belum dapat dikatakan berhasil. Karena UT merupakan satu-satunya PTJJ di Indonesia, maka keberadaan UT akan sangat sulit dibandingkan baik dari segi penyelenggaraan (UT digunakan sebagai alternatif yang menyelenggarakan pendidikan massal, dengan sasaran mereka yang terkendala masuk perguruan tinggi), maupun hasil yang diperolehnya (kualitas dan kuantitas lulusan).

Mengembangkan citra diri atau *brand image* sangat diperlukan oleh UT untuk dapat menunjukkan bahwa UT yang selama ini telah memainkan peran penting dalam peningkatan angka partisipasi pendidikan tinggi di Indonesia, pada awal berdirinya UT dimaksudkan sebagai PT alternatif bagi mereka yang

terkendala masuk perguruan tinggi, namun pada kenyataannya UT memiliki 'nilai' lebih dari hanya sekedar 'alternatif'. UT harus dapat menunjukkan bahwa sistem PJJ (yang selama ini banyak diragukan kualitasnya) memiliki nilai (kualitas) yang tidak berbeda bahkan mungkin memiliki keunggulan tertentu sebagai penyelenggara sistem PJJ yang tidak dapat dibandingkan dengan perguruan tinggi lain dalam menyelenggarakan pendidikan di negeri tercinta Indonesia.

Salah satu cara memperoleh citra diri yang baik adalah dengan menunjukkan kualitas yang diakui oleh institusi lain yang berwenang, sehingga orang akan berpikir kembali bila ingin membandingkan atau meragukan kualitas UT hanya karena UT menggunakan sistem PJJ (yang masih sulit dipahami oleh sebagian orang). Untuk itulah UT sejak tahun 2001 sudah mulai memikirkan adanya sistem jaminan kualitas yang dimulai dengan membentuk sebuah tim guna mengembangkan prosedur yang berhubungan dengan seluruh kegiatan yang ada di UT Pusat dan 37 UPBJJ yang tersebar di seluruh Indonesia.

Meningkatnya jumlah mahasiswa UT dari tahun ke tahun, di mana UT sudah masuk dalam jajaran *mega-university* (universitas dengan jumlah mahasiswa sudah melebihi 100.000 orang) mendesak UT untuk tetap memberikan pelayanan yang memadai dengan berfokus pada kepuasan mahasiswa. Kompleksitas dalam pengelolaan *mega-university* antara lain meliputi:

1. Tantangan perubahan menjadi penyedia PJJ berkualitas tinggi
2. Adopsi dan kontesktualisasi Kerangka Jaminan Kualitas yang sudah ada
3. Tanggung jawab bersama manajemen dan staf
4. Fokus pada kebutuhan peserta didik akan sistem belajar dan pembelajaran yang fleksibel
5. Perubahan budaya kerja dan organisasi

Tim jaminan kualitas yang dibentuk ini diharapkan dapat membantu UT dalam meningkatkan kualitas internal maupun eksternal, yang dapat menunjukkan wajah UT di dunia pendidikan sebagai pengelola *mega-university* baik di lingkup nasional maupun internasional.

B. Sejarah Sistem Jaminan Kualitas Di UT

Sesuai dengan visi UT menjadi salah satu institusi pendidikan tinggi jarak jauh unggulan di antara institusi pendidikan tinggi jarak jauh di Asia 2010 dan di dunia tahun 2020, maka dalam penyelenggaraannya PJJ UT harus berkualitas. Kualitas PJJ berhubungan dengan:

1. Keunggulan dan fokus pada pengguna jasa
2. Kualitas dalam bahan yang dihasilkan: relatif mudah maknanya, menarik bagi peserta didik, dapat dilihat, kelihatan nyata di mata publik, terbuka terhadap kritik dan masukan peserta didik dan pihak berkepentingan
3. Empat aspek kualitas dalam PJJ (COL, 1997)
 - a. Produk
 - b. Proses
 - c. Produksi dan sistem pembelajaran
 - d. Filosofi

Dalam pelaksanaannya empat aspek kualitas ini tidak dengan mudah dapat dilaksanakan hal ini tergantung pada institusi yang akan mengembangkannya. Uraian dari masing-masing aspek dapat dilihat sebagai berikut.

1. Kualitas Produk

- a. Bervariasi dari institusi yang satu ke institusi yang lain, tergantung pada prioritas, sumber daya, ukuran, potensi jumlah peserta didik
- b. Meliputi hal-hal seperti bahan ajar, jumlah lulusan, jumlah peserta yang lulus ujian, jumlah lulusan yang diterima di PT lain untuk studi lanjut

2. Kualitas Proses

- a. Lebih sulit diupayakan dibandingkan dengan kualitas produk, meliputi hal-hal seperti: proses belajar; kegiatan pembelajaran; bimbingan peserta didik; koordinasi dengan pengembang kurikulum penulis bahan ajar dan soal, kemitraan dengan pihak eksternal, pengembangan jaringan dan komunikasi dengan UPBJJ (Unit Program Belajar Jarak Jauh), dan pengelolaan sistem informasi

- b. Tantangan yang dihadapi meliputi penyediaan layanan bantuan belajar dan mendorong partisipasi peserta didik untuk menjamin proses belajar berkualitas
- c. Proses manajemen dan pengambilan keputusan: lebih sulit diukur, memakan waktu untuk diketahui dampak positif dan konstruktif bagi institusi

3. Kualitas Produksi dan Sistem Pembelajaran

- a. Meliputi produksi: bahan ajar cetak dan noncetak, bahan ujian, penjadwalan, pergudangan dan kendali persediaan bahan ajar, pengiriman bahan ajar kepada peserta didik, dan penyiaran program radio dan televisi
- b. Menyerupai kegiatan manajemen industri: prosedur lini perakitan, keterampilan profesional, dan kendali jadwal tenggat waktu

4. Kualitas Filosofi

- a. Meliputi visi, misi, kebijakan, budaya institusi, tata pamong, budaya kerja, citra publik
- b. Tantangan
 - 1. Menjamin visi, misi dan kebijakan diketahui dan dipahami semua orang
 - 2. Mengupayakan perubahan dan menjamin staf memusatkan perhatian aktivitas dan prioritas pada tujuan dan misi institusi
- c. Konsultasi dan komunikasi antara manajemen dan staf diperlukan untuk sosialisasi dan internalisasi filosofi institusi
- d. Menghendaki tindak lanjut dan bimbingan pimpinan puncak secara konstan dalam upaya pencapaian visi, misi, kebijakan dan strategi

Dengan semakin meningkatnya tuntutan zaman akan layanan belajar kepada mahasiswa yang jumlahnya semakin banyak, diperlukan semangat adanya jaminan kualitas yang merupakan landasan perangkat kerja manajemen, hal ini disebabkan karena berbagai alasan, misalnya

- a. Kompleksitas dalam pengelolaan *mega-university*
- b. Tantangan perubahan menjadi penyedia PJJ berkualitas tinggi
- c. Adopsi dan kontesktualisasi Kerangka Jaminan Kualitas yang sudah ada

- d. Tanggung jawab bersama manajemen dan staf
- e. Fokus pada kebutuhan peserta didik akan sistem belajar dan pembelajaran yang fleksibel
- f. Perubahan budaya kerja dan organisasi

Dalam rangka pemenuhan kualitas tersebut diperlukan UT yang memiliki Jaminan Kualitas dengan prinsip kerja sebagai berikut.

- a. Perbaikan berkesinambungan
- b. Adopsi dan kontesktualisasi *AAOU QA Framework* dengan cara: tulis yang Anda lakukan, lakukan yang Anda tulis, Perbaiki secara berkesinambungan (*write what you do, do what you write, and Improve continuously*)
- c. Sistem dan prosedur yang jelas terdefiniskan
- d. Audit dan penilaian secara berkesinambungan
- e. Audit internal dan eksternal
- f. Sistem jaminan kualitas secara menyeluruh (*total quality assurance*) yang menghasilkan peningkatan kualitas produk, proses, produksi dan sistem pembelajaran, dan pencapaian visi dan misi institusi

Dalam Laporan Tahunan Rektor Tahun 2001, Tim Implementasi Jaminan Kualitas dibentuk (1 Oktober 2001) untuk membuat standarisasi *input*, proses, dan produk UT agar kualitas akademik yang tinggi dan manajemen internal yang efektif serta efisien dapat dicapai.

Tim Implementasi Jaminan Kualitas UT memiliki tugas menyusun kerangka acuan sistem jaminan kualitas (*quality assurance system/QAS*), yang diadopsi dari pedoman yang sudah dirumuskan oleh *Asian Association of Open Universities* (AAOU). Hasil modifikasi tersebut adalah Kerangka Acuan Sistem Jaminan Kualitas UT (KASJK-UT).

KASJK-UT memiliki 9 komponen yang akan dikembangkan menjadi standar kinerja UT, yaitu:

- a. Kebijakan dan perencanaan
- b. Pengadaan dan pengembangan SDM
- c. Manajemen dan administrasi
- d. Mahasiswa
- e. Rancangan pengembangan program
- f. Rancangan dan pengembangan mata kuliah
- g. Bantuan bagi mahasiswa
- h. Penilaian mahasiswa, dan
- i. Media pembelajaran

Standar kerja yang dikembangkan diharapkan dapat diselesaikan pada tahun 2002. Penyusunan prosedur kerja yang melibatkan banyak unit dan staf terkait ternyata belum dapat menyelesaikan seluruh pedoman yang dikembangkan. Tabel 1. Menunjukkan daftar pedoman yang sedang dikembangkan dan rencana penyelesaiannya.

Tabel 1.
Daftar Pedoman yang Dikembangkan dan Target Penyelesaiannya

No	Nama Pedoman	Target Selesai
1.	Pedoman Pengembangan Bahan Ajar Cetak	Jan 2003
2.	Pedoman Penilaian Mahasiswa	Jan 2003
3.	Pedoman Produksi dan Distribusi Bahan	April 2003
4.	Pedoman Pemanfaatan Media Belajar dan Bantuan Belajar	April 2003
5.	Pedoman Evaluasi Paket Bahan Ajar Program	Agust 2003
6.	Pedoman Pengembangan Kurikulum (level Program Studi)	Agust 2003
7.	Pedoman Praktik dan Praktikum	Agust 2003
8.	Pedoman Sistem Komunikasi Internal dan eksternal	Jan 2003
9.	Pedoman Penyusunan Kebijakan dan Perencanaan	Mar 2003
10.	Pedoman Pengelolaan SDM	Mar 2003
11.	Pedoman Pengelolaan Keuangan dan Anggaran	Agust 2003
12.	Pedoman Monitoring dan Evaluasi	Agust 2003
13.	<i>Standard Operation Procedures</i>	Agust 2003
14.	Pedoman Pengelolaan Sarana dan Prasarana	Agust 2003
15.	Pedoman Kerjasama antara UPBJJ-IKA UT dalam Rekrutmen Tutor	Feb 2003
16.	Pedoman Orientasi Studi Mahasiswa Baru	Feb 2003
17.	Pedoman Pengelolaan Kemahasiswaan dan Alumni	Feb 2003
18.	Pedoman Umum Tutorial	Agust 2003
19.	Pedoman Pengembangan dan Pemanfaatan Basis Data Mhs	Agust 2003
20.	Pedoman Layanan Akademik, Konseling dan Bimbingan Karir	Agust 2003
21.	Pedoman Layanan Mahasiswa	Jan 2003

No	Nama Pedoman	Target Selesai
22.	Pedoman Registrasi	Jan 2003
23.	Pedoman Pengujian	Mar 2003
24.	Pedoman Kerjasama dan Promosi	Agust 2003

Sumber : Laporan Tahunan Rektor, Tahun 2002

Dari target penyelesaian yang dapat dilihat pada Tabel 1, di atas ditentukan waktu implementasi Simintas dilaksanakan mulai September 2003. Selama tahun 2003 dari 112 Pedoman yang ditargetkan dikembangkan sesuai SK Rektor No: 160/J31/KEP/2003, ternyata baru 107 buah Pedoman yang dapat mulai digunakan, karena yang lima buah Pedoman lainnya masih dalam proses penyelesaian.

Pada tanggal 21 Juli 2003, dibentuk unit khusus yaitu Pusat Jaminan Kualitas (PUSMINTAS). Unit ini bertugas mengkoordinasikan dan memfasilitasi upaya peningkatan kualitas UT secara menyeluruh.

Pada tahun ini Pusmintas menyiapkan beberapa kegiatan antara lain:

- Mengembangkan instrumen penilaian kinerja staf, yang akan membantu pembinaan dan pengembangan kinerja staf
- Mempersiapkan untuk memperoleh akreditasi internasional dan sertifikasi kualitas dalam bidang pendidikan terbuka jarak jauh, dari lembaga internasional ICDE (*International Council for Distance Education*) untuk melakukan audit pada tahun 2005.

Pada tahun 2004, dicanangkan sebagai 'Era Gelora Simintas' yang dilaksanakan di seluruh UT, meliputi UT Pusat dan semua UPBJJ. Hal ini dikatakan oleh Rektor pada wisuda mahasiswa UT periode I sampai dengan IV tahun 2004. Pernyataan Rektor ini memperjelas niat UT untuk membangun citra dan reputasi UT yang semakin baik di tengah-tengah masyarakat. Langkah yang diambil UT merupakan langkah yang lebih maju dibandingkan dengan perguruan jarak jauh lain yang ada di Asia. Penerapan program Simintas merupakan awal dari keinginan seluruh komponen yang ada di UT untuk menjadikan UT sebagai lembaga yang berwibawa dalam dunia pendidikan di tanah air dan sebagai titik tolak untuk memperoleh keunggulan bersaing (*competitive advantage*) di era global.

C. Kualitas yang Dicapai dan Kendala

Langkah-langkah yang dilaksanakan untuk mengimplementasikan instrumen simintas adalah:

1. Sesuai dengan rencana di tahun 2003, bahwa pada tahun 2005 UT mengundang lembaga sertifikasi internasional ICDE untuk mengaudit UT, dan hasilnya pada 6-10 Juni 2005, UT memperoleh Sertifikasi kualitas dan akreditasi internasional oleh *International Council for Open and Distance Education (ICDE)*.

Pada tahun 2005, Simintas UT juga melakukan Evaluasi Diri, dan hasilnya cukup menggembirakan. Skor rata-rata dari 107 butir Simintas telah meningkat dari 2,46 pada tahun 2002, menjadi 3,83 pada tahun 2005.

Pusmintas juga memfasilitasi pengembangan sistem kompensasi dan penghargaan. Draf awal dibuat dengan melibatkan banyak unit yang terkait dengan sistem pemberian kompensasi dan penghargaan serta pengembangan SDM.

Pada tahun 2005 gagasan awal UT *Scorecard* mulai dikembangkan dengan mempertimbangkan empat perspektif yang meliputi (a). Pembelajaran dan pertumbuhan, (2). Proses bisnis internal, (c). Pengguna jasa, dan (d). Finansial.

Kendala yang sering terjadi adalah pada saat uji coba, karena dalam uji coba akan ditemukan hal-hal prinsip yang tidak sesuai. Ketidaksesuaian ini harus diperbaiki dan kemudian dilakukan uji coba lagi sampai keadaannya sesuai dan tidak terjadi atau dapat meminimalkan ketidaksesuaian yang ada.

2. Tahun 2006 merupakan tahun di mana Pusmintas mulai mengembangkan prosedur sesuai dengan format ISO 9001:2000 yang dibuat untuk dilaksanakan di Pusat Distribusi Bahan Ajar (sekarang Pusat Layanan Bahan Ajar/PUSLABA). Sertifikasi ISO 9001:2000 diperoleh Puslaba setelah mengalami penundaan karena temuan major yang terjadi di nit RTP. Setelah dilakukan tindakan perbaikan, pada bulan Maret tahun 2006, akhirnya sertifikasi dapat diberikan kepada Puslaba.

Dari pengalaman penundaan perolehan sertifikat ISO, Pusmintas-UT menjadi lebih terbuka pada proses-proses yang ada di UT yang tidak

dapat bekerja sendiri, melainkan selalu melibatkan banyak unit. Unit-unit yang terlibat dalam suatu proses, harus dipersiapkan juga baik prosedur maupun sasaran yang harus dicapai, sehingga proses akan berjalan dengan baik karena semua unit terkait dalam suatu proses bekerja sesuai dengan prosedur dan sasaran kualitas yang sudah ditentukan dengan baik dan benar.

Pada tahun 2006 dikembangkan juga prosedur ISO 9001:2000 untuk pengembangan Bahan Ajar dan Bahan Ujian, serta untuk pengelolaan manajemen UPBJJ. Pengembangan prosedur ini ternyata tidak sesuai dengan target waktu yang ditentukan, hal ini disebabkan karena banyaknya prosedur yang berhubungan dengan banyak unit yang terkait (misalnya untuk pengembangan Bahan Ajar dan Bahan Ujian, unit yang terkait adalah Fakultas, PPBAC, PPBANC, dan melibatkan penulis yang mungkin bukan dari UT, sedangkan untuk pengelolaan manajemen UPBJJ unit yang terkait adalah BAAPM/Registrasi, Pengujian, Puskom, Puslaba, dan BAUK) dan harus dilakukan secara hati-hati dan teliti, agar tidak mengganggu jalannya kegiatan yang berhubungan dengan UPBJJ dalam melayani mahasiswa. Keterlambatan pengembangan prosedur menunda target perolehan sertifikat ISO untuk pengembangan BA dan BU, serta manajemen UPBJJ.

3. Setelah keterlambatan pembuatan prosedur, tahun 2007, UT berhasil memperoleh sertifikat untuk Pengembangan Bahan Ajar dan Bahan Ujian, serta sertifikat untuk Manajemen bagi 11 UPBJJ yaitu pada bulan September :UPBJJ Bogor, Bandung, Surabaya, Palembang, Purwokerto, Yogyakarta. Sedangkan pada bulan November adalah UPBJJ: Semarang, Malang, dan Pontianak, Padang, dan Jakarta.
 - a. Pada tahun ini Pusmintas juga mempersiapkan 14 UPBJJ untuk memperoleh sertifikat ISO 9001:2000. Ke-14 UPBJJ tersebut adalah Serang, Surakarta, Jember, Bandarlampung, Pangkalpinang, Bengkulu, Medan, Jambi, Palu, Gorontalo, Manado, Denpasar, Makassar, Kendari. Diharapkan ke-14 UPBJJ ini dapat memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 pada tahun 2008.
 - b. Revisi prosedur yang berhubungan dengan perolehan ISO 9001:2000 yang berhubungan dengan bahan ajar dan bahan ujian, Puslaba, dan manajemen UPBJJ dilakukan secara terus-menerus, sesuai dengan masukan yang menunjukkan ketidaksesuaian

- prosedur yang terjadi pada saat pelaksanaan. Selain itu revisi prosedur atau sasaran kualitas juga dilakukan bila ada kebijakan pimpinan yang menyebabkan perubahan pada pelaksanaan secara teknis di lapangan, contohnya adalah kebijakan untuk pembelian Bahan Ajar melalui internet bagi mahasiswa nonPendas. Revisi yang terlalu sering dilakukan seringkali menyulitkan dalam penarikan prosedur lama untuk diganti dengan prosedur baru hasil revisi.
- c. Penyusunan pedoman tunjangan berbasis kinerja yang merupakan bagian dari sistem remunerasi UT selesai dikembangkan pada tahun 2007
 - d. Pada tahun 2007, Pusmintas juga mempersiapkan perolehan sertifikat ISO 9001:2000 untuk Layanan Administrasi Akademik, yang pada pelaksanaannya melibatkan semua staf di BAAPM, Fakultas (Ka Subbag Kemahasiswaan dan stafnya) dan UPBJJ. Selain itu pengelolaan Promosi dan Kerja sama juga dipersiapkan untuk menerima ISO 9001:2000 yang ditargetkan perolehan sertifikatnya pada tahun 2008. Pusmintas juga mempersiapkan perolehan ISO 20000:2005 untuk ITSM (*Information Technology Service Management*) yang perolehan sertifikatnya ditargetkan pada tahun 2009, ISO 18000:2007 OHSAS (Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja/K3) target sertifikasi tahun 2008, dan ISO 9001:2000 untuk kegiatan promosi dan kerjasama yang target perolehan sertifikatnya tahun 2008.
4. Tahun 2008, perolehan sertifikat ISO bertambah untuk layanan administrasi akademik (diperoleh pada Maret 2008), dan pada bulan September 2008, dari 14 UPBJJ yang ditargetkan, 4 UPBJJ sudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000. UPBJJ tersebut adalah Surakarta, Pangkalpinang, Gorontalo, dan Palu. Tiga UPBJJ lagi yang sudah direkomendasikan untuk memperoleh sertifikat ISO 9001:2000, yaitu Medan, Palu, dan Jambi, sedangkan sisanya akan diaudit sertifikasi pada bulan Oktober 2008 (Manado, Bandarlampung, Kendari, dan Makassar) dan bulan Desember 2008 (Serang dan Jember).
 - a. Tahun 2008 merupakan tahun dengan kegiatan audit internal dan eksternal yang semakin padat. Audit internal dilakukan setiap 6 bulan sekali, oleh staf UT yang sudah lulus pelatihan *lead auditor*,

atau lulus pada pelatihan audit internal. Audit eksternal dilakukan oleh Badan Sertifikasi yang sudah dipilih (SAI Global dan SGS) dan dilakukan enam bulan sekali setelah dilakukan audit internal. Audit dilakukan untuk memastikan bahwa semua pekerjaan yang sudah ditetapkan dapat berjalan dengan baik, dan juga melihat pada beberapa proses yang masih mungkin ditingkatkan efektivitasnya.

- b. Audit internal dan eksternal dilakukan pada proses yang dilaksanakan di Puslaba, 11 UPBJJ, Fakultas dan PPs di UT Pusat (untuk pengembangan BA dan BU), serta layanan administrasi akademik serta 14 UPBJJ yang di sertifikasi pada tahun ini.
- c. Pada audit eksternal (*audit surveillance*) kedua, terjadi penundaan sertifikasi di UPBJJ Jakarta yang disebabkan oleh temuan mayor karena pelaksanaan audit internal yang belum bisa dilakukan di seluruh proses yang menjadi *core bisnis* UPBJJ (registrasi, tutorial, dan ujian). Setelah dilakukan perbaikan selama dua bulan, sertifikat ISO 9001:2000 dapat diperoleh kembali.
- d. Pada saat pre audit yang dilakukan oleh auditor eksternal (dilakukan sebelum audit sertifikasi), hasil untuk UPBJJ Jember dan Serang yang kurang baik, menyebabkan manajemen memutuskan untuk menunda pelaksanaan audit sertifikasi yang mestinya bulan Oktober menjadi bulan Desember.
- e. Persiapan perolehan sertifikat ISO 20000:2005 pada tahun 2008 sudah dipilih konsultan, dan sudah mulai melakukan pekerjaan awal, yaitu memetakan proses bisnis yang akan dilibatkan dalam scope dari ISO 20000:2005, serta melakukan *awareness* kepada unit terkait yang terlibat.
- f. Persiapan perolehan sertifikat K3 (OHSAS 18000:2007), sudah menyelesaikan prosedur dan pedoman yang diperlukan, serta sudah melakukan pelatihan untuk audit internal OHSAS. Audit internal direncanakan bulan Oktober, disusul dengan pre audit dari Badan Sertifikasi yang ditunjuk, dan audit sertifikasi diharapkan dapat dilaksanakan sebelum tahun 2008 berakhir.
- g. Prosedur dan Pedoman kualitas untuk kegiatan promosi dan kerjasama sudah dibuat, sosialisasi dan audit internal juga sudah dilaksanakan. Pre audit dan main audit sudah direncanakan untuk dapat dilakukan sebelum tahun 2008 berakhir.

- h. Penggunaan penilaian kinerja pegawai untuk menentukan remunerasi sudah mulai diterapkan pada tahun 2008. Berdasarkan penggunaannya, saat ini sudah dikembangkan penilaian kinerja staf bulanan dan tahunan, dan mulai diujicobakan penggunaannya untuk memperbaiki remunerasi yang mungkin masih dirasa perlu perbaikan, agar diperoleh hasil yang lebih adil.

D. Rencana Pengembangan Sistem Jaminan Kualitas UT di Masa Depan

Pusmintas sebagai unit yang bertugas meningkatkan dan mempertahankan kualitas yang ada berdasarkan prosedur yang disepakati bersama dan standar internasional yang sudah ditentukan, memiliki beberapa rencana kualitas yang masih harus dicapai untuk masa yang akan datang. Rencana tersebut berhubungan dengan kegiatan sebagai berikut:

1. Menyatukan sertifikat ISO dari 11 UPBJJ menjadi hanya satu sertifikat yang akan dilaksanakan pada tahun 2009.2. Penyatuan sertifikat dilakukan untuk 14 UPBJJ yang akan diperoleh pada akhir tahun 2008, setelah ke-14 UPBJJ ini menjalani *audit surveillance* sebanyak 3 kali dan akan dilakukan akan dilaksanakan tahun 2010.2. *Merger* sertifikasi ini juga akan dilaksanakan untuk 12 UPBJJ yang persiapan sudah dilaksanakan dan perolehan sertifikatnya ditargetkan pada tahun 2009. Jadi pada tahun 2012, UPBJJ-UT hanya memiliki satu sertifikat ISO 9001:2008 (versi terakhir yang berlaku mulai Oktober 2008) yang diakui dan dapat digunakan oleh 37 UPBJJ secara bersama-sama.
2. Pelatihan audit internal ISO 9001:2008, secepatnya, agar audit internal yang dilaksanakan setiap semester sesuai dengan tuntutan ISO yang baru.
3. Bagi PUSLABA yang pada bulan Juli sudah menyelesaikan *audit surveillance* ke-6 (terakhir), **tidak** lagi memperpanjang sertifikasi yang akan dilakukan pada bulan Februari 2009. Untuk menjaga kualitas yang sudah dicapai oleh Puslaba, audit internal tetap akan dilaksanakan setiap semester, dan bila ditemukan hal-hal yang sekiranya mengarah kepada penurunan kinerja, maka akan dilakukan audit eksternal untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001: 2008 lagi.

4. Unit-unit lain terutama unit UT Pusat yang sudah memiliki sertifikat ISO 9001:2001, tetap dipertahankan sertifikasinya berdasarkan unit tadi, namun perlu dilakukan penyesuaian dengan ISO :2008 versi yang terbaru.
5. Pengembangan wajar tanpa pengecualian (WTP), masih terus dilakukan, kegiatan ini berjalan lambat karena ketergantungan informasi dan kerja sama dengan instansi terkait, yaitu BPK yang masih disesuaikan waktunya.
6. Implementasi penilaian kinerja tahunan yang sudah terintegrasi dengan penilaian kinerja bulanan dan tahunan untuk semua pegawai UT.
7. Pengembangan UT *Balance Scorecard* masih terus disempurnakan, hal ini dilakukan untuk menyempurnakan penilaian kinerja unit yang dirasa masih belum memuaskan, dan dilakukan dengan cara mengembangkan Penilaian Kinerja Unit/Individu dengan melalui pendekatan BSC yang akan digunakan sebagai sistem pengukuran, sistem manajemen strategis, dan alat untuk mengkomunikasikan strategi dan kinerja
 - a. Membuat pedoman Implementasi BSC
 - b. Melakukan uji coba BSC
 - c. Membuat laporan Implementasi BSC
 - d. Merevisi perangkat sistem BSC

E. Penutup

Simintas merupakan investasi yang berharga dan upaya yang tak ternilai manfaatnya, dalam pelaksanaannya diperlukan perubahan secara konstruktif dalam nilai dan budaya institusi. Dengan Simintas, UT berusaha untuk meningkatkan kualitas produk, proses, produksi dan sistem pembelajaran, juga membantu upaya pencapaian visi, misi dan tujuan institusi dengan cara memberikan penilaian, pemberian balikan dan perbaikan secara berkesinambungan yang dikaitkan dengan meningkatkan kinerja institusi, kepuasan kerja, dan kualitas hidup manusia.

Dengan Simintas diperoleh kinerja yang tidak menyimpang dari aturan, karena sudah ada prosedur dan akan terlihat transparan dalam pelaksanaannya karena semua orang yang terlibat mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang harus dicapai dan bagaimana memperbaiki bila terjadi ketidaksesuaian atau bila terjadi penyimpangan. Dengan demikian

pertanggungjawaban terhadap manajemen akan jelas, karena semua sudah diatur sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dari setiap orang yang terlibat dalam suatu proses sampai tuntas.

Dengan prosedur yang ada, dapat diketahui kompetensi apa yang diperlukan oleh petugas yang terlibat dalam suatu proses, Kekurangan akan dapat diatasi dengan dibuatkannya perencanaan pengembangan SDM. Selain itu proses yang selalu diperbaiki secara terus menerus dapat untuk menjaga/mencegah kemungkinan munculnya kesalahan yang berulang-ulang karena penyelesaian dapat dilaksanakan dengan menghilangkan akar masalah yang menjadi penyebabnya.

Mengintegrasikan sistem penilaian kinerja UT secara menyeluruh, meliputi

1. Sistem Penilaian Kinerja Pegawai
2. Sistem Renumerasi Berbasis Kinerja
3. Sistem Penilaian Kinerja Unit menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*
 - a. *Key Performance Indicators* Institusi
 - b. *Key Performance Indicators* Unit
 - c. *Key Performance Indicators* Individu

Peningkatan berkelanjutan dapat diharapkan dari setiap sasaran kualitas yang dimiliki oleh penanggung jawab Unit, terutama bagi yang sudah memperoleh sertifikat ISO, maupun *supporting unit* yang menyertainya sehingga tidak terjadi kualitas yang mandeg, namun yang diharap adalah terjadinya *continual improvement*. □